



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN

TEMA:
DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LA FERRETERÍA LUDEPA.

MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS
ORGANIZACIONES

AUTORAS:
MEZA QUIJIJE YAMILETH MAYBELIZ
MOYA CEDEÑO JEANELLA MONSERRATE

TUTOR:
ING. GUSTAVO LOZANO JARAMILLO MG. SC.

REVISORA:
ING. ALEXANDRA VERDUGA PINO PHD.

PORTOVIEJO, 2020

Desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA.

Dedicatoria

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a Dios por bendecirme, cumpliendo este sueño anhelado y ser mi fortaleza en los momentos más débiles y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo, felicidad.

A la Universidad Técnica De Manabí, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional, también me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera universitaria porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

De igual manera agradecer a mi tutor de Tesis, el Ing. Gustavo Lozano Jaramillo, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, su visión crítica, que ayudan a formarse como persona.

Meza Quijije Yamileth Maybeliz

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar a él por ser mi guía espiritual, por estar conmigo en cada momento vivido, porque sin él no hubiese llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, por ser mi ejemplo y apoyo incondicional.

A mi abuelita, por ser mi segunda madre, por cuidarme, guiarme y darme la fortaleza de seguir y no rendirme nunca. A mi hermano por ser parte de mi vida. A mi familia en general como tíos/as y primos/as que estuvieron en cada momento de esta gran etapa.

A esas personas que sin ser parte de mi familia me supieron enseñar cuidar e impulsarme a terminar de cumplir mis sueños, con el tiempo se convirtieron en personas muy importantes para mí.

A mis compañeros/as y amigas, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Moya Cedeño Jeanella Monserrate

Agradecimiento

A Dios, quien ha sido mi guía, mi fortaleza y de su mano fidelidad y amor, que han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A mis abuelos por ser parte fundamental en mi vida que, aunque no los tengo presente, siempre los llevo en mi corazón.

A toda mi familia, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis amigos, por su amistad brindada por la motivación a seguir adelante y sobre todo por haber compartido conmigo conocimientos, respeto y honestidad.

Meza Quijje Yamileth Maybeliz

Agradecimiento

Este trabajo de tesis primeramente me gustaría agradeceré a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. Que, con la ayuda de los dos pilares fundamentales en mi vida, mis padres, que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a cada una de las personas que confiaron en mí, y no dejaron de apoyarme ni un solo instante, como mi hermano y mis hermanas de corazón, que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que estaba logrando.

De igual manera a la Universidad Técnica de Manabí por brindarme siempre el mayor aprendizaje, a mi tutor de tesis, el Ing. Gustavo Lozano Jaramillo, por la paciencia y cada una de las enseñanzas, consejos que implanto en mí y por su profesionalismo en todo momento dentro del tiempo que se realizó la tesis.

Moya Cedeño Jeanella Monserrate

Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración



Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc, Tutor del Trabajo de Titulación, certifica que las autoras: Meza Quijije Yamileth Maybeliz y Moya Cedeño Jeanella Monserrate, realizaron la investigación denominada: desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA, previo a la obtención del título de: Licenciadas en Administración, bajo mi dirección y supervisión, trabajo que se encuentra concluido en su totalidad.

Portoviejo, 04 de febrero del 2021

.....
Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc.

Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración



Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación

De nuestra consideración:

Tenemos a bien certificar que el desarrollo del Trabajo de Titulación denominado: desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA, de las autoras: Meza Quijije Yamileth Maybeliz y Moya Cedeño Jeanella Monserrate, ha sido concluido con total normalidad, bajo la dirección del Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc, así como la responsabilidad del Tribunal de Revisión y Evaluación, legalizada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, ajustándose conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la Facultad, como requisito previo a la obtención del título de Ingenieras Comerciales.

.....

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

.....

Miembro del tribunal



Declaración sobre Derechos de Autor

El desarrollo de este Trabajo de Titulación, es producto del esfuerzo, constancia y dedicación exclusiva de las autoras: Meza Quijije Yamileth Maybeliz y Moya Cedeño Jeanella Monserrate, expuesto en este trabajo investigativo, denominado: desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA, por lo tanto, de su planteamiento, desarrollo y finalización, asumimos la responsabilidad que la Ley señala para el efecto.

.....

Meza Quijije Yamileth Maybeliz

Autora

.....

Moya Cedeño Jeanella Monserrate

Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación	
Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación	
Declaración sobre Derechos de Autor	
Índice de Contenidos	
Índice de Tablas	
Índice de Gráficos	
Resumen	
Summary	
Introducción	
Tema.....	17
Capítulo Uno.....	17
El Problema.....	17
1. Planteamiento del problema.....	17
1.1. Nivel macro.....	17
1.2. Nivel meso.....	17
1.3. Nivel micro.....	18
2. Objetivos.....	18
2.1. Objetivo general.....	18
2.2. Objetivos específicos.....	19
3. Justificación.....	19
3.1. Justificación teórica – metodológica.....	19
3.2. Justificación social.....	20
3.3. Justificación práctica.....	20
4. Delimitación de la investigación.....	20
Capítulo Dos.....	22
Marco teórico – referencial.....	22
1. Antecedentes.....	22
2. Bases teóricas.....	23
2.1. El capital humano.....	23

2.1.1. Gestión del talento humano.....	25
2.1.2. Importancia del desarrollo del capital humano en las empresas...	26
2.1.3. Pasos para selección de personal de una empresa.....	27
2.2. El desempeño laboral.....	29
2.2.1. Importancia de la evaluación del desempeño laboral.....	31
2.2.2. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.....	32
2.2.3. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....	33
3. Contextualización del objeto de estudio.....	35
Capítulo Tres.....	36
3. Diseño metodológico.....	36
3.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Diseño de la investigación.....	36
3.3. Población y muestra.....	36
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	37
3.5. Método de investigación.....	37
3.6. Análisis de datos.....	37
3.7. Definición de las variables del estudio.....	37
3.7.1. Variable independiente.....	37
3.7.2. Variable dependiente.....	38
3.7.3. Operacionalización de las variables de estudio.....	39
3.8. Aplicación de las técnicas de recolección de información.....	42
3.8.1. Entrevista al gerente de la ferretería LUDEPA.....	42
3.8.2. Encuesta a los colaboradores de la ferretería LUDEPA.....	45
Capítulo Cuatro.....	54
4. Conclusiones, recomendaciones y resultados obtenidos.....	54
4.1. Conclusiones.....	54
4.2. Recomendaciones.....	55
4.3. Resultados obtenidos.....	55
Cronograma valorado	
Bibliografía	
Anexos	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1.....	45
Tabla 2.....	46
Tabla 3.....	47
Tabla 4.....	48
Tabla 5.....	49
Tabla 6.....	50
Tabla 7.....	51
Tabla 8.....	52
Tabla 9.....	53

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1.....	45
Gráfico 2.....	46
Gráfico 3.....	47
Gráfico 4.....	48
Gráfico 5.....	49
Gráfico 6.....	50
Gráfico 7.....	51
Gráfico 8.....	52
Gráfico 9.....	53

Resumen

Este trabajo de investigación buscó demostrar cómo el desarrollo del capital humano tiene un nivel de influencia en el desempeño laboral de una empresa, en este caso en la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.

Para el estudio era necesario determinar el desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA. Para hacer operativo este objetivo macro, fue necesario cumplir con cuatro objetivos específicos, en el primer objetivo específico se elaboró un marco teórico como soporte técnico para la mejor comprensión de las variables del estudio, en el segundo objetivo se establecieron los factores de desarrollo del capital humano aplicados en la ferretería, en el tercer objetivo se identificó el nivel de desempeño de los colaboradores de la ferretería, y en el cuarto objetivo se propusieron, en base a recomendaciones, mejoras para el desarrollo integral del capital humano en esta ferretería.

La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, descriptiva, de campo y explicativa. El diseño de la investigación fue transeccional y no experimental. La población o universo de este estudio estuvo conformado por los 17 colaboradores (distribuidos entre la casa matriz y dos sucursales) y un gerente general. Como la población del estudio era pequeña no fue necesario extraer una muestra de dicha población. Las técnicas de recolección de datos para esta investigación fueron la entrevista y la encuesta. Los métodos utilizados fueron el método biográfico y el método etnográfico. Par el análisis, el procesamiento, la tabulación, la elaboración de gráficos y tablas estadísticas de los datos obtenidos se utilizó el programa Excel versión 2016.

Palabras Clave: capital humano, desempeño laboral, empresa, factores de desarrollo, desarrollo integral.

Summary

This research work sought to demonstrate how the development of human capital has a level of influence on the work performance of a company, in this case in the LUDEPA hardware store in the city of Manta.

For the study it was necessary to determine the development of human capital in the labor performance of the LUDEPA hardware store. To make this macro objective operational, it was necessary to meet four specific objectives, in the first specific objective a theoretical framework was developed as a technical support for the better understanding of the variables of the study, the second objective established the human capital development factors applied in the hardware store, the third objective identified the level of performance of the collaborators of the hardware store , and the fourth objective proposed, on the basis of recommendations, improvements for the integral development of human capital in this hardware store.

The research was applied, quantitative, descriptive, field and explanatory. The design of the research was transsectal and non-experimental. The population or universe of this study consisted of the 17 collaborators (distributed between the parent company and two branches) and a general manager. As the study population was small, it was not necessary to extract a sample from that population. The data collection techniques for this research were the interview and the survey. The methods used were the biographical method and the ethnographic method. For the analysis, processing, tabbing, charting and statistical tables of the data obtained, the Excel version 2016 program was used.

Keywords: human capital, job performance, company, development factors, integral development.

Introducción

En un mundo globalizado las empresas de hoy no son las mismas que antes, ya que existen cambios, que pueden influir notoriamente en su accionar. La economía, tecnología y la ciencia, influyen en las personas como una simple transposición, donde se empieza a comprender y analizar cuantitativamente la intervención del talento humano, determinando el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos, seleccionando cuidadosamente el personal calificado que permitan comprender el valor corporativo que representan el cumplimiento de las misiones particulares. En referencia a esto, Sal y Rosas (2018) dicen:

La gestión del capital humano realiza un cambio increíblemente veloz y con fuerza ascendente, y a pesar de que el cambio ha sido parte de la historia humana, no lograba la dimensión ni mucho menos la velocidad percibida hoy. Diversos componentes han favorecido a dicho resultado: en el impacto económico, en la tecnología, en la sociedad, en la cultura, en lo jurídico, en lo político, en lo demográfico y en lo ecológico, lo cual operan de forma simultánea y sistemática dentro de un área dinámica de fortalezas para la producción de consecuencias inauditas, que forman imprevisibilidad e incertidumbre en las diferentes instituciones y organismos. (p.14)

Otro de los factores de gran importancia, para determinar los objetivos y metas trazados por la empresa, es evaluar las funciones de los colaboradores de manera que este resulte apropiado, ya que inciden directamente en la organización y en el desempeño del personal, fomentando un clima trascendental que beneficia la productividad y la toma de decisiones. La calidad del desempeño laboral del talento humano “asegura la permanencia de las organizaciones y un modelo de gestión ayuda a guiar adecuadamente el trabajo del talento humano y a obtener lo mejor de ellos para que su desempeño sume a la productividad empresarial”. (Pujos, 2019, p.14)

En base a lo planteado con anterioridad, este estudio buscó determinar el desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA en la

ciudad de Manta. Para este trabajo de investigación su contenido se dividió en cuatro Capítulos de la siguiente forma:

El Capítulo Uno abarcó aspectos como el planteamiento del problema, en donde se hizo una descripción concisa del problema a abordarse o la condición que debió mejorarse. Los objetivos del estudio, tanto general como específicos. La justificación de la investigación en sus tres aspectos esenciales: teórico – metodológico, social y práctico, y finalmente, la delimitación del estudio.

En el Capítulo Dos se realizó el marco teórico – referencial, en donde en base de autores y trabajos similares se fundamentó las dos variables de la investigación, luego la contextualización del objeto del estudio en donde se elaboró una breve reseña histórica de ferretería LUDEPA.

El Capítulo Tres contuvo el diseño metodológico, en donde se expuso el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de información, el método de investigación y el análisis de los datos.

En el Capítulo Cuarto se expusieron las conclusiones, recomendaciones y los resultados obtenidos en relación a cada objetivo específico formulado para esta investigación.

1. Tema:

Desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA.

Capítulo Uno

El problema

1. Planteamiento del problema

1.1. Nivel macro

Las empresas a nivel mundial están viviendo cambios radicales, debido a los grandes avances tecnológicos y a la competitividad del día a día, es por eso que la gestión del capital humano requiere de factores esenciales para lograr ventajas favorables dentro de las organizaciones modernas, involucrando un desarrollo económico esencial en la productividad y la fuente de ingreso. Sin embargo, en la actualidad las habilidades y el conocimiento del colaborador es cada vez menor, por lo tanto, es necesario diseñar políticas de talento humanos que beneficien el desempeño de los mismos, así lo indica Lillo. (2007) cuando dice:

El término capital humano, designa también la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación, incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas. El capital humano innato está conformado por las aptitudes físicas e intelectuales de los individuos, y el capital humano adquirido por la educación formal e informal. (p.47)

1.2. Nivel meso

En Manabí, las empresas deberían tener entre sus objetivos la gestión de sus colaboradores en consonancia con sus necesidades reales, así como proponer estrategias que mejoren el desempeño laboral de los mismos, tanto públicos como privados, para que esto no afecte el andamiaje administrativo y la toma de

decisiones, además de promover y motivar la proposición de nuevas ideas por parte de dichos colaboradores. Palacios. (2019) lo indica cuando expresa:

En muchas organizaciones se exige que la responsabilidad empresarial se reparta entre muchas personas y por tal motivo es primordial que la gestión del talento humano en las empresas cree un estilo de liderazgo que genere una cultura empresarial sana, en donde la comunicación, el desarrollo y la productividad sean ejes fundamentales del desempeño laboral. (p.72)

1.3. Nivel micro

A nivel de la ciudad de Manta, se puede evidenciar claramente la falta de empoderamiento por parte de los empleadores, quienes deberían dar una mayor atención en cuanto a una gestión y desarrollo integral del personal y el trabajo en equipo para sus colaboradores. Las dificultades que enfrentan estas empresas hoy en día es no tener muy bien definido sus responsabilidades y cumplimiento en la gestión del capital humano a medida que van creciendo.

No optan por evaluar el desarrollo de su personal y medir su desempeño, estas organizaciones deben aceptar sugerencias por parte de sus colaboradores, lo que les permitiría alcanzar sus objetivos no solo personales sino también institucionales. La gestión del capital humano “está estrechamente relacionada con la gestión del talento humano; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal”. (Armijos, 2019, p.1)

Formulación científica del problema: ¿Incide el desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

- Determinar el desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA.

2.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un marco teórico como soporte técnico para la mejor comprensión de las variables del estudio.
- Establecer los factores de desarrollo del capital humano aplicados en la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.
- Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores de la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.
- Proponer en base a recomendaciones mejoras para el desarrollo integral del capital humano en la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.

3. Justificación

3.1. Justificación teórico – metodológica

De acuerdo a las muchas teorías, muchas empresas minimizan el capital humano como un objeto o cosa y no se lo considera en su verdadera dimensión, en vista de ello, este trabajo buscará entender, con dicho apoyo teórico, que la gestión del capital humano debe estar orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permitan un adecuado desempeño de los colaboradores.

Metodológicamente, esta investigación utilizará técnicas e instrumentos utilizados en trabajos similares para analizar la relación que existe entre el capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la ferretería LUDEPA, entendiendo que en un mundo totalmente globalizado se debe determinar con claridad el verdadero valor del talento humano dentro de una empresa.

3.2. Justificación económica - social

La investigación pretende, mostrando resultados técnicos, la injerencia de la formación y el desarrollo del capital humano en el desempeño laboral, el exponer estos resultados permitirá a la empresa buscar nuevas estrategias que permitan la eficiencia, el ahorro de recursos económicos y una nueva visión a la hora de gestionar a sus colaboradores.

La investigación tiene relevancia social ya que mejorar al capital humano tendrá un impacto en la calidad del servicio a los clientes de la ferretería y con ello elevar la satisfacción de las personas que acuden a comprar a este lugar.

3.3. Justificación práctica

Como estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, el desarrollar esta investigación permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en las ciencias administrativas por las autoras del trabajo, mediante este trabajo se obtendrán datos e información que permitirán observar y conocer la dinámica del fenómeno en estudio.

4. Delimitación de la investigación

Temporal: la investigación tendrá una duración de 6 meses a partir de la aprobación del anteproyecto.

Geográfica: la investigación se realizará en la ciudad de Manta, cantón Manta, provincia de Manabí.

Teórica: Los principales referentes para la primera variable son: Oscco. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha Andahuaylas-Apurímac, 2014. Tesis. Universidad Nacional José María Arguedas. Montoya. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Artículo científico. Lillo. (2007). El capital humano como factor

estratégico para la competitividad del sector turístico. Artículo científico. Universidad de Murcia. Para la segunda variable autores como Andrade. (2016). Estudio de la satisfacción laboral en ejecutivos de venta de segmento masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015. Tesis. Universidad de Guayaquil. Palacios. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Artículo científico. Universidad Técnica de Manabí. Trelles. (2017). Relacion entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora serviicios y representaciones Dial S.R.L. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego.

Capítulo Dos
Marco teórico - referencial
1. Antecedentes

Ossco. (2014) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014”, buscó determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Apurímac, 2014. El trabajo fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transeccional correlacional, con una población y muestra de 35 personas. Las técnicas utilizadas fueron la observación directa, la encuesta, prueba de evaluación y el análisis documental. Se concluyó que la gestión, la planificación, integración y desarrollo del talento humano en esta institución muestra grandes debilidades.

De la cruz. (2018) en su tesis denominada “Gestión del talento humano en el centro de prácticas UPSE - Río Verde, cantón Santa Elena, 2018”, buscó determinar la incidencia de la gestión del talento humano, en el desempeño laboral en el centro de prácticas UPSE – Río Verde. El estudio fue inductivo, analítico, descriptivo, Como técnicas de recolección de datos se usaron la encuesta y la entrevista. Se concluyó que existen insuficientes técnicas para valorar el desempeño de actividades realizadas por los colaboradores.

Sabando y Diéguez. (2016) en su trabajo titulado “Mejora del sistema de evaluación de desempeño para el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial/Manabí”, presentó una propuesta de mejora del sistema de evaluación de desempeño basada en indicadores, para el mejoramiento del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Manabí. Se utilizó una metodología tipo no experimental, de campo, descriptiva, evaluativa, como técnicas la entrevista y la encuesta. Se concluyó que una de las falencias más consistentes es la presentación de indicadores de evaluación de actividades, que no están acorde a las obligaciones de cada uno de los cargos sin que las metas establecidas concuerden con la frecuencia con la que se ejecuta cada actividad.

Torres. (2019) en su tesis denominada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018”, determinó como la motivación se relaciona con el desempeño laboral en la Empresa de Transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018. La investigación fue aplicada, correlacional, no experimental, la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la Empresa de Transporte Leonel SAC. Se concluyó que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018, considerando el papel preponderante de los factores extrínsecos respecto a los intrínsecos.

2. Bases teóricas

2.1. El capital humano

Dice Pesántez. (2017) que la formación del capital humano es de vital importancia para que este pueda aportar significativamente al interior de las empresas:

Y éstas puedan volverse más competitivas, por ello es necesario invertir en la educación de las personas, ya que los conocimientos, la formación, las habilidades, las capacidades prácticas que puedan poseer y desarrollar los colaboradores influyen en el proceso de producción de bienes y servicios de cualquier empresa; en definitiva, el conocimiento es el elemento esencial para la producción de cualquier bien. (p.4)

En la formación del capital humano, para la ferretería LUDEPA, debe implementar capacitaciones para sus colaboradores, lo que sería de gran importancia, ya que podría incrementar su productividad y así poder potencializar su desarrollo y fortalecer su posicionamiento en el mercado.

Es por ello, que esta entidad debe optar por invertir en la educación y entrenamiento de su personal, formando sus conocimientos, habilidades y experiencia, que hacen que desempeñen o realicen un buen trabajo corporativo. Hay los que argumentan que “el capital humano contempla el conjunto de habilidades,

capacidades y conocimientos de cada colaborador, caracterizándose como un importante elemento para fomentar la capacidad de innovación y la creación de ventajas competitivas sostenibles”. (Macke, 2018, p. 514)

Por ello, uno de los principales factores a la hora de seleccionar y reclutar personal en esta empresa, es que debe ser un proceso de contratación organizado, transparente y justo, al momento de buscar ocupar un área de trabajo ya que, sin el capital humano adecuado, esta organización no puede ser competitiva. Al igual que en el terreno militar “en el mundo empresarial las organizaciones intentan imponerse a sus rivales. Para ello, es necesario desarrollar estrategias que se apoyen en diversas disciplinas, como el marketing, las finanzas y la gestión del capital humano”. (Gallegos, 2017, p.11)

En el sector empresarial en la ciudad de Manta, de la actualidad, el capital humano se lo toma en consideración, pues los recursos más importantes y básicos de cada uno de los colaboradores van creando un valor más personal que organizacional, por ello es fundamental desarrollar estrategias que apoyen diversas disciplinas y destrezas en la gestión de dicho capital humano, para Gatia. (2017):

El flujo de rendimiento debe ser respaldado por un modelo de gestión denominado sistema de gestión de capital humano el cual contiene la descripción detallada de los fundamentos teóricos de la gestión del talento humano, que permite direccionar a los colaboradores hacia las metas organizacionales de la empresa, además erradica repeticiones de actividades entre los diferentes departamentos de la empresa. (p.3)

El área de talento humano de la ferretería “Ludepa”, se debe encargar de direccionar a los colaboradores, en los distintos puestos en que puedan estar designados, además de erradicar actividades repetidas en las diferentes zonas de la empresa. Así mismo poder evaluar los procesos productivos de rendimiento y promover el compromiso que tienen con la empresa, no hay que olvidar que uno de los activos más importantes para que esta organización funcione son sus colaboradores.

El capital humano “dentro de cualquier organización constituye uno de los pilares más importantes de la misma, ya que es éste el que se encarga de materializar y dar ejecución a todos los objetivos, metas, y disposiciones de la gerencia o departamentos administrativos”. (Valencia, 2018, p.3)

2.1.1. Gestión del talento humano

Indica Prieto. (2013) que dentro de la dirección estratégica:

Se enumeran una serie de etapas o procedimientos, los cuales están pensados para determinar los comportamientos y las actitudes del personal, con el fin de dosificar los resultados obtenidos por los mismos, dentro de los cuales estarían: rotación, productividad y satisfacción laboral, obteniendo un resultado positivo en general hacia la organización. (p.50)

Por aspectos culturales cada organización debe optar por tener una estructura organizacional, que caracterice sus contextos ambientales dentro de los procesos internos de la empresa implicando la importancia y el compromiso de los colaboradores, para Armas. (2017) es importante que:

La gestión humana sea medida a través de indicadores en cada uno de sus subsistemas y también en aquellos aspectos de relevancia para la organización como, por ejemplo: capacitación, siniestralidad laboral, rotación de personal, ausentismo, entre otros. Por lo tanto, los indicadores de la gestión humana, se miden en un constante tiempo, que permite realizar comparaciones mes a mes y año a año, o un historial de los últimos cinco años, de empresa en empresa, incluso de país en país. (p.64)

La gestión de talento humano es muy similar en muchas instituciones, tienen el mismo vértice de planeación y la composición de rotación en la fuerza de trabajo. Por lo que la ferretería “LUDEPA” debe contemplar los lineamientos de la Dirección en una planificación detallada y específicas, como una herramienta de trabajo que les ayuda en sus actividades comerciales, teniendo en cuenta las actividades diarias que se deban realizar por los colaboradores y ejecutadas de acuerdo a las necesidades que

se den en cada área o momento, garantizando la productividad y la formación de cada uno.

2.1.2. Importancia del desarrollo del capital humano en las empresas

De acuerdo a la evolución que han tenido las empresas, el sistema del capital humano se ha encargado de medir y administrar el desempeño integral de cada colaborador, desarrollando una gestión de retroalimentación y apoyo que les permita tener una visión clara de lo que necesitan para alcanzar el éxito personal, motivacional y organizacional, Jáuregui. (2016) dice:

El objetivo principal es resaltar la importancia que tiene el talento humano para la organización y reconocer que el colaborador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales, sentir que puede aportar ideas que sirvan para el desarrollo y adquisición de objetivos dentro de la organización donde labora. (p.10)

Dentro de la ferretería “LUDEPA” los directivos buscan la obtención de nuevas estrategias al momento de medir la capacidad y habilidad de cada persona, debidamente respaldado por el correcto seguimiento, y el conocimiento de cada colaborador, siendo un factor clave dentro de la organización certificando un margen satisfactorio al momento de medir la capacidad personal, motivacional y el compromiso de cada uno.

Si esta empresa quiere asegurarse de que sus colaboradores agreguen el valor esperado, debe exigir no solo que tengan las competencias necesarias propias de su cargo, sino que además es clave que encarnen los valores que su modelo de negocios requiere para ser exitoso, pero facilitándoles un desarrollo integral.

La relevancia de personal bien desarrollado es tal que es considerado la columna vertebral de una organización y el factor clave para que una empresa tenga éxito, siendo muy importante que esta vele por sus colaboradores. Hoy más que

nunca las empresas necesitan contar con personal altamente calificado y motivado, capaz de adaptarse a los constantes cambios del entorno.

2.1.3. Pasos para selección de personal de una empresa

Torres. (2017) indica:

El reclutamiento es el proceso de atraer personas a nuestros procesos de selección. Atraer a un número suficiente de candidatos para las necesidades planificadas y programadas por la empresa y, además de un perfil adecuado a dichas necesidades y a las descripciones de puestos de trabajo vacantes. (p.50)

Las diversas fuentes que presenta la empresa “LUDEPA” al momento de establecer y localizar al personal, se realizan a través de múltiples técnicas de reclutamiento con el propósito de captar candidatos para que puedan atender las necesidades que tiene la organización. Al generarse una vacante “las áreas responsables de ésta se comunican con Talento Humano para solicitar que se inicie con el proceso de reclutamiento, el cual generalmente podría ejecutarse muy rápidamente”. (Díaz, 2016, p.16)

La ferretería, al momento de reclutar el personal difunde cierta información, acerca de la vacante que van a solicitar para ocupar el puesto de trabajo con el objetivo de ofrecer una oportunidad de empleo generado en el interior de la empresa, Gutiérrez. (2015) comenta que actualmente:

Los directores hacen todo lo posible para reclutar a los mejores colaboradores, ya que dentro de la organización se conocen las fuerzas y debilidades que poseen, sin embargo, algunos de esos colaboradores saben que si son contratados es porque la empresa los necesita y estos fingen que la competencia los está buscando. (p.16)

Es por ello que el área de talento humano de esta empresa debe proveer el número suficiente de candidatos que puedan cumplir con los requisitos solicitados y

mantener una constante actualización de datos con base a la preselección por medio de hojas de vida, de manera que estas se encuentren listas al momento de seleccionarlas o cuando se presente la necesidad de personal. Chinchilla. (2011) señala:

A la selección de talento humano puede definírsela como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. (p.102)

La selección del personal en la ferretería se debe considerar a partir de los procesos de comparación y de decisión, debido que es aquí donde se analizan los requisitos del candidato y la capacidad de desempeñar un puesto laboral, de acuerdo a la habilidad, conocimiento, aptitudes y capacidades que tengan al momento de competir por la vacante. Cancino. (2015) considera:

El organismo de selección no puede imponer al organismo solicitante que acepte los candidatos aprobados durante el proceso de comparación, debe limitarse a prestar un servicio especializado, aplicar técnicas de selección y recomendar a aquellos candidatos que considere más idóneos para el cargo. (p.54)

Es por ello que en “LUDEPA” deben comparar variables, de acuerdo a la exigencia del cargo y las características que tenga cada candidato por medio del perfil y mediante la aplicación de modernas técnicas de selección, los cuales pueden ser sometidos a diversas pruebas y entrevistas.

La correcta selección del personal permitirá determinar la capacidad y el desempeño del colaborador en el puesto a laborar designado, permitiéndole que este desarrolle sus habilidades y potencial con el fin de hacerlo más eficiente y que pueda cumplir con los propósitos de la organización. Un programa de capacitación “es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual

las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”. (Cota, 2016, p. 418)

La capacitación que debe realizar la ferretería “LUDEPA” al personal debe ir de acuerdo a las necesidades que tenga la organización con el fin de realizar programas que capaciten al equipo de trabajo, constituyéndose en un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de los colaboradores y su desempeño productivo. Muchos procesos de capacitación “no dan cuenta de un proceso de identificación de necesidades de capacitación acorde a los perfiles y/o las actividades que realiza el colaborador en su puesto de trabajo”. (Bermúdez, 2015, p.120)

Esta empresa debe realizar diagnósticos para la implementación de capacitaciones de acuerdo al perfil del colaborador, e ir descubriendo sus habilidades, conocimientos y conducta de cada uno.

2.2. El desempeño laboral

Indica Andrade. (2016) que el desempeño laboral:

Refleja la eficiencia, los objetivos alcanzados, las metas y la utilización de los recursos eficientemente, resultado que se vería afectado si el colaborador no tiene un sentido de satisfacción laboral positivo, así, la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral se vuelve importante para la empresa. (p.16)

Desde tiempo atrás los seres humanos se han organizado de acuerdo a los intereses que tienen en común para lograr sus objetivos y así conseguirlos. Dentro de cada organización es fundamental el desempeño laboral que brinda cada uno de los colaboradores, por ende, la ferretería se debe centrar en alcanzar sus metas y resultados, obteniendo a su vez la satisfacción laboral. El desempeño laboral “es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, cuando funciona bien el individuo demuestra una gran labor y satisfacción laboral”. (Chiang, 2015, p.160)

Generalmente la medición del desempeño provee fundamentos en la toma de decisiones, por lo tanto, los gerentes piensan que se debe remunerar el buen desempeño laboral, que este es necesario para el logro de todos los objetivos de la organización, Considera Medina. (2017) que el desempeño laboral:

Existe constantemente en la atención de las autoridades, pero también de otros interesados como los públicos que día a día esperan mejores servidores, mejor atención al cliente o adecuada calidad del servicio. El desempeño laboral distingue el ritmo de toda organización, es decir, que tanto avanza, crece, se desarrolla o a veces todo lo contrario. (p.12)

El rendimiento laboral y la acción que manifiesta el colaborador al desarrollar las funciones, tareas importantes que exige su compromiso en el contenido laboral da a conocer el desempeño que pueda realizar dentro de la organización y así permite demostrar su capacidad. El desempeño laboral “representa el comportamiento del colaborador al efectuar su cargo para contribuir al cumplimiento de los objetivos”. (Grijalva, 2019, p.23)

Para la ferretería “LUDEPA” el desempeño laboral es donde el colaborador expresa la competitividad laboral que ha logrado alcanzar y que se constituye, en preparaciones, habilidades, experiencias, practicas, actitudes, motivaciones, que son características personales y laborales que ayudan a alcanzar los resultados que se necesitan alcanzar de acuerdo con las exigencias técnicas y de servicios de la organización.

Torres. (2019) respecto al desempeño laboral como elemento fundamental involucrado en las características de la empresa, dice que:

Se considera que este debe ser analizado de acuerdo a los factores que se asocian de forma positiva con fines de impulsar técnicas y procedimientos adecuados. Identificando y aplicando las técnicas apropiadas para alcanzar dichos factores, los colaboradores serán capaces de dirigir y modificar las actividades en base a los resultados evidenciados respecto al desempeño colectivo e individual de los mismos. (p.12)

La palabra desempeño laboral no solo se refiere a lo que el colaborador de la ferretería puede realizar sino también a lo que sabe hacer, por ende aquí influye mucho el aspecto esencial como lo es las aptitudes la cual engloba la eficiencia y calidad, desarrollando las actividades que le fueron asignadas o entregadas en un periodo determinado, el comportamiento también es importante dentro de la organización, la disciplina, cumplir con las normas de seguridad y salud en cada área en donde se realiza el trabajo, tanto sea individual como colectivo.

2.2.1. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Mediante la evaluación del desempeño laboral, en la ferretería se debe lograr registrar las necesidades de capacitación y desarrollo, siendo esto un criterio en los programas de selección, la evaluación del desempeño es una función importante para el colaborador ya que puede recibir retroalimentación de cómo percibe la organización su trabajo, teniendo en cuenta que usando la evaluación se puede generar un plan de remuneraciones, aumentos o ascensos.

Se puede hacer el uso de diversos criterios centrándose en la información relacionada con el desempeño de los colaboradores utilizando una evaluación correcta y así hacer uso adecuado del potencial del personal de la ferretería en general. El desempeño laboral “es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados”. (Alvarado, 2018, p.24)

La evaluación debe recaer en el gerente de la ferretería ya que él es el responsable del desempeño de los subordinados, en diversos momentos se han utilizado equipos digitales por el trabajo que se pueda realizar a distancia, también herramientas de la organización que alejan a los jefes de los colaboradores, cada persona es responsable de su área asignada. Para Leyva del Toro. (2016) la evaluación del desempeño laboral:

Es un proceso que se realiza de acuerdo con las características de la organización y se la emplea como estrategia, tomando en cuenta la eficiencia,

eficacia y la calidad de los objetivos de la organización junto a la competitividad demostrada y las capacidades laborales, hace una evaluación integral en base a los resultados de las aptitudes de los trabajadores y cómo afecta está en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización. (p.16)

En realidad, la evaluación del desempeño es una herramienta versátil de la que dispone el gerente, ya que sirve para beneficiar a la organización y así mismo el desarrollo y desempeño de los colaboradores, en la mayor parte de las organizaciones el gerente es el encargado de la evaluación.

2.2.2. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Se determina a la evaluación del desempeño “como una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona”. (Mendoza, 2018, p.22)

La ferretería “LUDEPA” debe utilizar herramientas sistemáticas que busquen mejorar los resultados del desempeño laboral de cada uno de sus subordinados dentro de la empresa, implementando una evaluación, que permita comprender a sus colaboradores, cuál es su rendimiento dentro de la organización y sus conocimientos en el puesto de trabajo adquirido. Orozco. (2017) dice que son varios los objetivos por los que las compañías hacen uso de los sistemas de evaluación del desempeño:

En primer lugar, uno de los objetivos que siempre ha estado presente, es obtener un incremento en los resultados económicos de la empresa. Toda organización tiene como fin último mejorar su productividad y sus beneficios. Pero en los últimos tiempos el colaborador ha ido ganando importancia y fuerza dentro de las organizaciones, pues las mismas han advertido que los estos son uno de los recursos más importantes de los que disponen. Por lo que la inversión en los colaboradores supone un beneficio a largo plazo para las compañías. Esto hace que otro de los objetivos de las evaluaciones de

desempeño esté enfocado al desarrollo no solo profesional, sino también al personal de los colaboradores. (p.18)

Es por ello que las empresas optan por implementar este tipo de evaluaciones de desempeño, con el objetivo de medir el comportamiento, atributos y resultados del colaborador. Permitiendo brindar oportunidades de desarrollo y participación a cada miembro de la organización, ayudando a la ferretería a tomar buenas decisiones sobre los ascensos y transferencias.

Todo esto, tomando en cuenta las observaciones que se detecten y las necesidades de capacitación, ya que estas equilibran con exactitud las destrezas y aptitudes de los colaboradores.

2.2.3. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Pico. (2015) concuerda con que los beneficios que ofrece realizar un programa de evaluación de desempeño:

Es vital el monitoreo permanente del rendimiento laboral de los trabajadores porque ayuda a definir varios puntos importantes concernientes a ascensos, transferencias, planes salariales si es la forma de manejarse de la empresa, clima laboral y hasta llegar a una capacitación o formación necesaria para poder desempeñarse efectivamente en cualquier puesto de trabajo. (p.29)

Conociendo acerca del desempeño laboral se deben tener en cuenta los beneficios tanto para la gerencia al evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, como un factor esencial para el sistema, así se puede lograr tener mejor comunicación, la cual permitirá conocer su desempeño, el beneficio que se le muestra a los propios colaboradores es conocer cómo van las reglas del juego, su comportamiento y desempeño les dará el valor que les corresponda.

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y

la comunidad. El desempeño “es la disciplina que se adquiere con el pasar del tiempo, cuando se ha aprendido y concienciado de cómo poder medir y controlarlo al mismo, tales como el momento de llegada o el cumplimiento de un trabajo en el tiempo establecido”. (Martínez, 2017, p.18)

Hay factores que se involucran en el valor que se demuestra el desempeño de los colaboradores dentro de la organización, entre ellos está el interés de los subordinados en su posición, respetando los objetivos de la empresa, aquí es donde el gerente debe utilizar bien los resultados de la evaluación dándoselos a conocer a los colaboradores, si los resultados son favorables estos son una motivación puesto que con esto se notara que sus acciones son reconocidas y su trabajo sirve a la organización.

Si el mismo colaborador no se da cuenta de sus falencias es bueno que la misma organización se las de a notar ya qué esto puede influir en su trabajo, sí son mostradas el tendrá que mejorar su trabajo, así mejorara su actitud y rendimiento o la organización lo establecerá en otra área donde sea adecuado como colaborador. Como García. (2015) expresa:

La marca como la imagen se han convertido en una herramienta fundamental que crea un plus a los productos y servicios, de esta manera se le da un peso al cliente como si fuera una marca, con el objetivo de generar un enfoque concreto y positivo a la personalidad que desarrollan las personas en las actividades. (p.18)

También se debe enfocar en desarrollar la administración del desempeño y su evaluación ya que refleja la naturaleza de los subordinados dentro de la organización, que reconocen la forma más clara donde el desempeño hace su influencia máxima reflejando en la actualidad el énfasis de la imagen tanto del gerente como del colaborador al motivar el esfuerzo, capacidad e imagen que al final se convertirá en una meta de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo. Goodman. (2014) considera:

Todo cliente que presenta quejas sobre un inconveniente debe ser atendido, lo correcto es eliminar la causa del inconveniente, facilitando soluciones conformes para ambas partes; eliminar el problema de raíz no siempre es económicamente viable, reparar el problema que presentan los clientes que reclaman es una tarea táctica, mientras que encontrar la causa y priorizar los problemas a eliminar son temas estratégicos. (p.19)

3. Contextualización del objeto de estudio

La ferretería LUDEPA empezó sus actividades un 21 de agosto de 1988, producto de la necesidad de darle a Manta un concepto diferente en la venta de materiales ferreteros y para la construcción, dirigido por las manos de una mujer joven y visionaria, la Ing. María de Lourdes Delgado Panchana, esta ferretería está posesionada en la Parroquia Tarqui en la calle 105 y avenida 106.

La demanda fue mucha y doce años después, en el 2002, con un negocio próspero y con ventas sostenibles, se levantó en un moderno y funcional edificio de cuatro plantas lo que hoy es la moderna ferretería LUDEPA.

En el mismo lugar donde se inició sus actividades, hoy funcionan sus tres áreas, ventas, administración y bodegas, convirtiéndose de esta manera en una nueva forma de proveer materiales ferreteros, domésticos, industriales y para la construcción, los que, por venir directamente de sus fabricantes, tanto nacionales como extranjeros, permiten vender productos y artículos al más bajo precio.

Capítulo Tres

Diseño Metodológico

3.1. Tipo de investigación

- Aplicada. Buscó la generación de conocimiento con aplicación directa a la problemática observada en la ferretería “LUDEPA”.
- Cuantitativa. Se utilizaron números y gráficos estadísticos para la exposición de los resultados provenientes del trabajo de campo.
- Descriptiva. Se observó y se describió el comportamiento de los sujetos inmersos en el estudio sin influir sobre ellos de ninguna manera.
- De campo. Se extrajeron datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como entrevistas y encuestas.
- Explicativa. Se exploró la relación causal, no solo se buscó describir o acercarse al problema objeto de estudio, sino que también se buscaron las causas del mismo.

3.2. Diseño de la investigación

- Transeccional. Se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir las variables del estudio y analizar su incidencia e interrelación en ese momento dado
- No experimental. Porque las variables no fueron manipuladas intencionalmente, sino que sólo se observaron y se analizaron el fenómeno tal cual y como es en su contexto natural.

3.3. Población y muestra

- La población o universo de este estudio estuvo conformado por los 17 colaboradores (distribuidos entre la casa matriz y dos sucursales) y un gerente general. Como la población del estudio era pequeña no fue necesario extraer una muestra de dicha población.

3.4. Técnica de recolección de datos

- Entrevista. Brindó un margen de maniobra considerable para sondear al entrevistado, además de mantener la estructura básica de la entrevista.
- Encuesta. Las respuestas a las preguntas fueron marcadas sin necesidad de explicar por qué se ha elegido esa, permitiendo un mayor control y generalización de los resultados.

3.5. Método de investigación

- Método biográfico. Mostró el testimonio subjetivo de las personas que intervinieron en la investigación, en el que se recogieron tanto los acontecimientos como las valoraciones que estas personas hacen de su realidad.
- Método etnográfico. Se estudió en forma directa a las personas en la ferretería LUDEPA durante un cierto período de tiempo, utilizando la observación, las encuestas y entrevista para conocer su comportamiento.

3.6. Análisis de los datos

- Para el procesamiento, tabulación, elaboración de gráficos y tablas estadísticas de los datos obtenidos se utilizó el programa Excel versión 2016.

3.7. Definición de las variables del estudio

3.7.1. Variable independiente

La variable independiente fue aquella propiedad de un fenómeno a la que se le evaluó su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. De este modo, la variable independiente en este estudio estuvo influyendo en la variable dependiente, el estudio correlacional se centró precisamente en esa relación. Para este estudio la variable independiente fue el capital humano.

3.7.2. Variable dependiente

La variable dependiente fue el objeto o evento de este estudio, sobre la cual se centró la investigación en general. Pudo ser definida como los cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. Para este estudio la variable dependiente fue el desempeño laboral.

3.7.3. Operacionalización de las variables

Variable independiente: Capital humano.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
Es el valor dado a las capacidades del personal que labora en una empresa, es decir, nivel de educación, conocimientos generales, destrezas y experiencias acumuladas, en función de generar mayor productividad y desarrollo económico.	Factores para el desarrollo del capital humano	Satisfacción intrínseca Reconocimiento de logros Oportunidad de desarrollo Recompensas económicas	¿Se siente usted motivado por las actividades que realiza en su trabajo? ¿Experimenta o percibe usted, en su espacio laboral, que lo estiman y respetan? ¿Se le brindan oportunidades de aprender, desarrollarse y progresar en la organización en la que labora? ¿Recibe usted compensaciones y beneficios, en especial relacionados con su productividad laboral?	Entrevista y encuesta. Se utilizó un cuestionario.

Elaborado por: Las autoras del Trabajo de Titulación.

Variable dependiente: Desempeño laboral.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnicas e instrumentos
Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Indicadores de desempeño	Utilización de recursos de la empresa Ética y valores Competitividad personal Servicio y atención al cliente Responsabilidad	¿Utiliza usted en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores? ¿Aplica usted cotidianamente la ética y los valores en las labores que cumple en la empresa? ¿Muestra usted el deseo de superarse, colaborar y aprender más para mejorar su desempeño laboral? ¿Considera usted que brinda un buen servicio y atención al cliente como parte de sus funciones? ¿Cumple usted	Entrevista y encuesta. Se utilizó un cuestionario.

		laboral	con sus obligaciones laborales sin que haya la necesidad de que se le presione por parte de sus superiores?	
--	--	---------	---	--

Elaborado por: Las autoras del Trabajo de Titulación.

3.8. Aplicación de las técnicas de recolección de información

3.8.1. Entrevista al gerente de la ferretería LUDEPA

La siguiente es una entrevista dirigida al gerente de la ferretería “LUDEPA”, como parte de la metodología del trabajo de titulación denominado: desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA.

1. ¿Mantiene usted motivados a sus colaboradores para que realicen mejor las actividades que les corresponden en la empresa?

En la empresa se motiva a los colaboradores según las acciones, por ejemplo: si incrementan sus ventas se les recompensa con una comisión para incentivarlos.

2. ¿Considera usted importante que sus colaboradores experimenten o perciban que son estimados y respetados en su espacio laboral?

Por supuesto que es importante, ya que los colaboradores son una parte importante dentro de la empresa, ellos son los que hacen que los productos se vendan.

3. ¿Se les brindan oportunidades a los colaboradores de aprender, desarrollarse y progresar en la empresa?

El aprendizaje es importante, ayuda a mejorar el desempeño dentro de la empresa, hay colaboradores que suben de puesto y así mismo se les aumenta el salario si demuestran eficacia en lo que realizan.

4. ¿Reciben los colaboradores compensaciones y beneficios relacionados con su productividad laboral?

Sí, tenemos políticas de ventas, por ejemplo: si algún colaborador en la factura de venta es mayor de 500 dólares, al vendedor se le otorga un bono de 50 dólares, eso hace que se compense al colaborador y aumente su productividad.

5. A su parecer ¿Utilizan los colaboradores en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores?

Todos los recursos que mantiene la empresa son utilizados correctamente debido a que no se puede ni debe desperdiciar recursos, todos los recursos se necesitan y son indispensables para lograr el éxito en esta actividad comercial.

6. ¿Considera usted que sus colaboradores aplican la ética y los valores en la cotidianidad de las labores que cumple en la empresa?

Claro que sí, esto lo demuestran cuando llega algún usuario y lo atienden de la mejor manera, así mismo cuando se dirigen a sus superiores.

7. ¿Demuestran sus colaboradores el deseo de superarse, colaborar y aprender más para mejorar su desempeño laboral?

Cuando un colaborador no conoce de cierta herramienta busca guiarse con algún compañero que lleve más tiempo en la ferretería, también se dan charlas para mejorar el conocimiento de las herramientas y así brindar una buena atención en conocimientos y recomendaciones

8. ¿Brindan sus colaboradores un buen servicio y atención al cliente como parte de sus funciones?

Dentro de la empresa la atención al cliente es lo primero, por lo general todos nuestros colaboradores reciben de una manera idónea a cada uno de los clientes, incluso somos una de las ferreterías que brinda a los clientes incentivos como café, caramelos, colas, galletas y canguiles, lo que hace al local más atractivos.

9. ¿Cumplen los colaboradores con sus obligaciones laborales sin que haya la necesidad de que usted les presione para hacerlo?

Cada persona es responsable de sus funciones, aparte se tiene un reglamento interno aprobado por el Ministerio de Trabajo, el cual se explica cada una de las

funciones de cada colaborador, por lo general siempre tiene que estar una persona de mando que guíe, en caso de necesitarse, para que los colaboradores laboren, hay un rango jerárquico para interactuar entre ellos.

3.8.2. Encuesta a los colaboradores de la ferretería LUDEPA

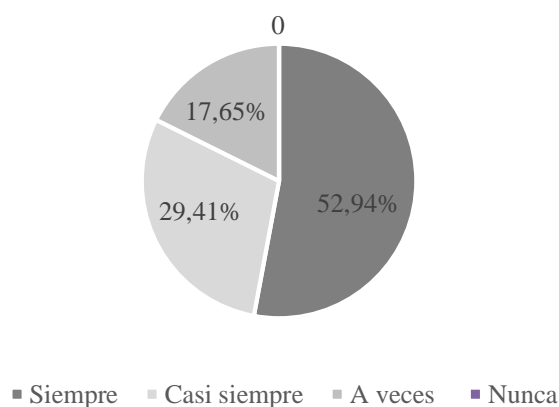
Pregunta 1. ¿Se siente usted motivado por las actividades que realiza en su trabajo?

Tabla 1

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	52,94%
Casi siempre	5	29,41%
A veces	3	17,65%
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 1



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

A la pregunta relacionada con que el colaborador se siente motivado por las actividades que realiza en su trabajo, el 52,94% respondió que siempre, pues el ambiente de trabajo es muy bueno y las circunstancias del trabajo son variadas, lo que lo hace interesante. El 29,41% también están de acuerdo con que el ambiente de trabajo es bueno y que además hay incentivos por realizar mejor su trabajo. El 17,65% respondió que casi siempre, pero no por no estar de acuerdo con el ambiente de trabajo, ni la variedad ni los incentivos, sino simplemente porque no tienen tanto tiempo en la empresa como para hacer una valoración completa sobre la pregunta.

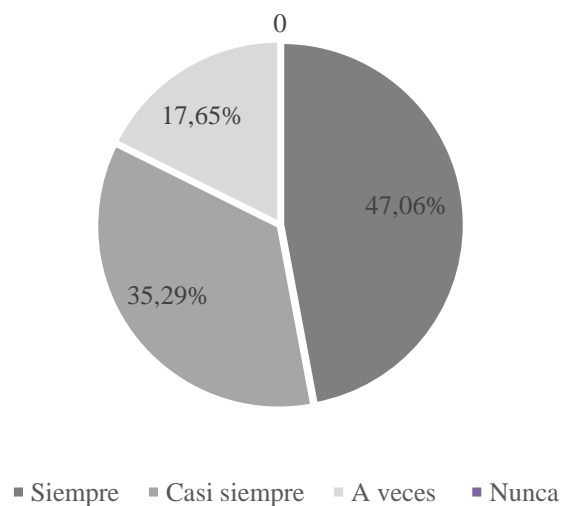
Pregunta 2. ¿Experimenta o percibe usted que lo estiman y respetan en su espacio laboral?

Tabla 2

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	47,06%
Casi siempre	6	35,29%
A veces	3	17,65%
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 2



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

A la pregunta si el colaborador experimenta o percibe que lo estiman y respetan en su espacio laboral, el 47,06% respondió que siempre, esto debido a que hay un trato cortés de los superiores hacia ellos. El 35,29% respondió que casi siempre puesto que ninguna relación laboral está exenta de ciertos roces, pero que afortunadamente no pasa de ser situaciones de trabajo que se solucionan en el momento. El 17,65% respondió que a veces, estos colaboradores adujeron haber tenido roces y confrontaciones con superiores y compañeros y que su posición no fue escuchada y evaluada.

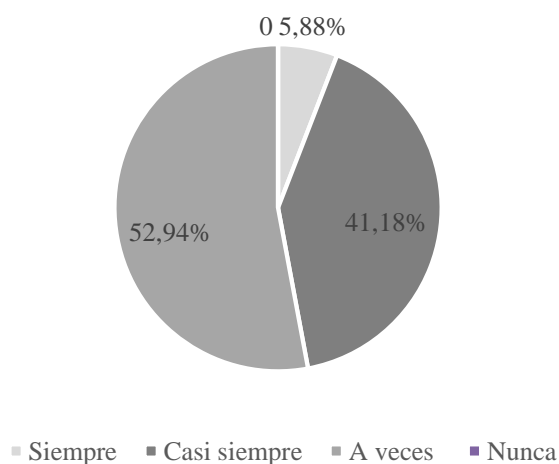
Pregunta 3. ¿Se le brindan oportunidades de aprender, desarrollarse y progresar en la organización en la que usted labora?

Tabla 3

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	5,88%
Casi siempre	7	41,18%
A veces	9	52,94%
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 3



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

La pregunta que se relaciona con que, si se le brinda al colaborador oportunidades de aprender, desarrollarse y progresar en la organización, el 52,94% respondió que a veces, esto debido a que como la empresa es pequeña es muy difícil ascender y permanecen por años en el mismo puesto. El 41,18% respondió que casi siempre pues si bien es cierto reciben incentivos por su trabajo no creen poder ascender de su puesto a un nivel superior. El 5,88% respondió que siempre debido a que sí pudo ascender de puesto, pero no porque hay un sistema de ascensos implementado sino porque hubo una vacante que por tiempo de trabajo y experiencia pudo acceder.

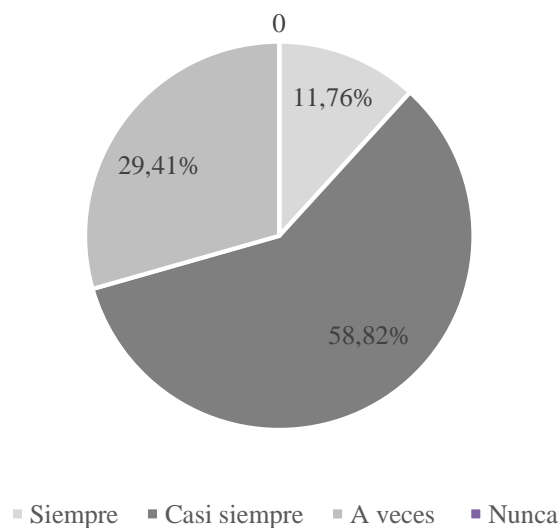
Pregunta 4. ¿Recibe usted compensaciones y beneficios, relacionados con su productividad laboral?

Tabla 4

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	11,76%
Casi siempre	10	58,82%
A veces	5	29,41%
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 4



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Esta pregunta que se refiere a si el colaborador recibe compensaciones y beneficios, relacionados con la productividad laboral, el 58,82% respondieron que casi siempre, pues deben llegar a cierto nivel de ventas para poder comisionar o recibir esas compensaciones y beneficios, y esto varía según la temporada. El 29,41% respondió a veces porque su puesto de trabajo no está relacionado con el servicio al cliente sino en la parte de bodega y de logística. El 11,76% respondió que siempre porque tienen mucho tiempo y experiencia en el área de trato y servicio al cliente, lo que les ha permitido recibir estos beneficios.

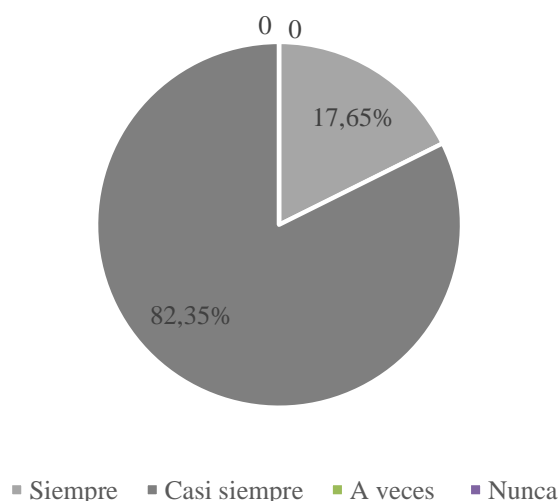
Pregunta 5. ¿Utiliza usted en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores?

Tabla 5

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	17,65%
Casi siempre	14	82,35%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 5



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

A la pregunta que se refiere a si el colaborador utiliza en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores, el 82,35% respondió que casi siempre, y no porque no consideren que sea importante cuidar los recursos de la empresa sino porque en algún momento pudieron haber cometido un error y no utilizar debidamente algún recurso en particular. El 17,65% respondió que siempre, asegurando que todo el tiempo que han trabajado en esta empresa han sido cuidadosos con el uso y manejo de los recursos de la administración pues están muy conscientes de su valor.

Pregunta 6. ¿Aplica usted la ética y los valores en la cotidianidad de las labores que cumple en la empresa?

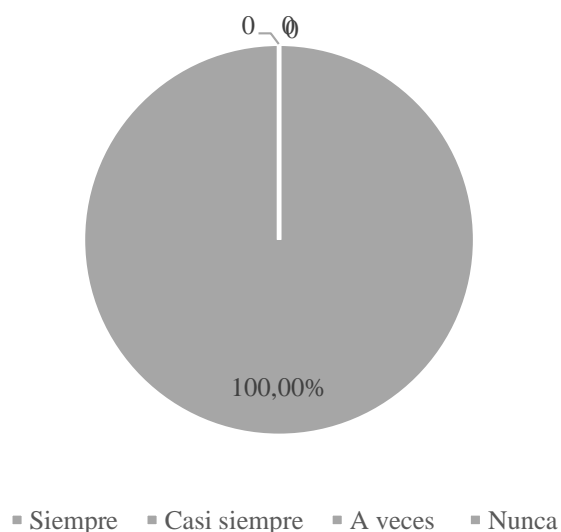
Tabla 6

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	17	100,00%
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.

Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 6



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.

Elaborada por: Las autoras del trabajo.

A esta pregunta que se refería a si el colaborador aplica la ética y los valores en la cotidianidad de las labores que cumple en la empresa, el 100,00% de los encuestados respondieron que siempre, dijeron que es una cuestión de principios, si la empresa los trata bien, los remunera bien, tienen un buen ambiente de trabajo, etc; es lógico tratar de devolver a la organización lo que esta invierte en ellos, lo cual hacen tratando bien al cliente y siendo honestos en su proceder con ellos, con la ferretería y con sus compañeros de labores.

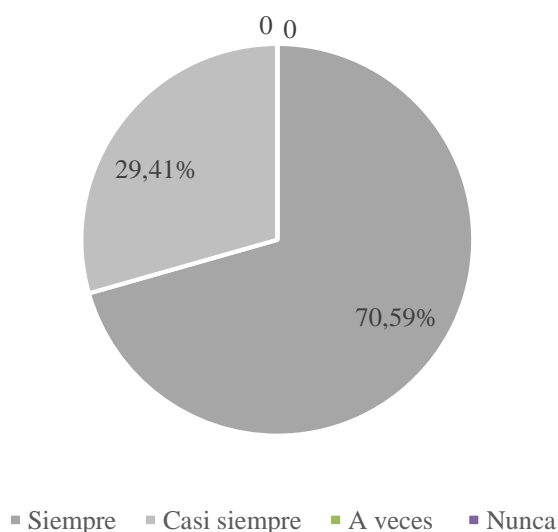
Pregunta 7. ¿Muestra usted el deseo de superarse, colaborar y aprender más para mejorar su desempeño laboral?

Tabla 7

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	12	70,59%
Casi siempre	5	29,41%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 7



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Cuando se les preguntó a los colaboradores si muestran deseos de superarse, de colaborar y aprender más para mejorar su desempeño laboral, el 70,59% respondió que siempre pues entienden que la dinámica de la empresa permite ganar más en base a su rendimiento en ella. El 29,41% respondió que casi siempre debido a que por asuntos propios en ocasiones se descuidan y descuidan un poco los objetivos de la empresa, también recalcaron que este asunto no es una constante.

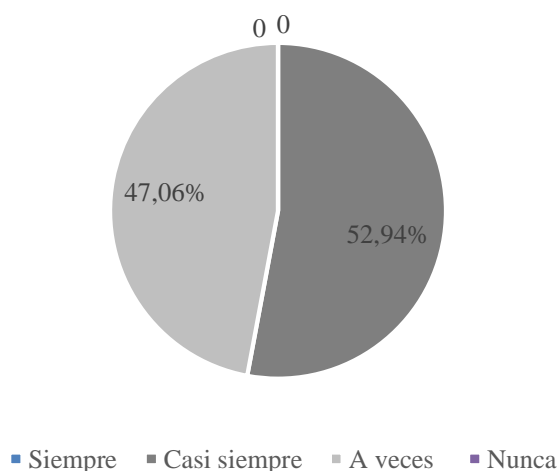
Pregunta 8. ¿Considera usted que brinda un buen servicio y atención al cliente como parte de sus funciones?

Tabla 8

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	9	52,94%
A veces	8	47,06%
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 8



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

La pregunta que hizo referencia a si el colaborador considera que brinda un buen servicio y atención al cliente como parte de sus funciones, el 52,94% respondieron que casi siempre, esto debido a que ellos trabajan en función de sus conocimientos y experiencia, pero no están capacitados específicamente en servicio al cliente y relaciones humanas por lo que en ocasiones pueden ocurrir malos entendidos por el manejo de dichas relaciones, tanto con clientes como con compañeros. El 47,06% respondió que a veces aduciendo que hacen esfuerzos por mejorar cada día pero que las relaciones humanas son complejas y por tanto en muchas ocasiones impredecibles.

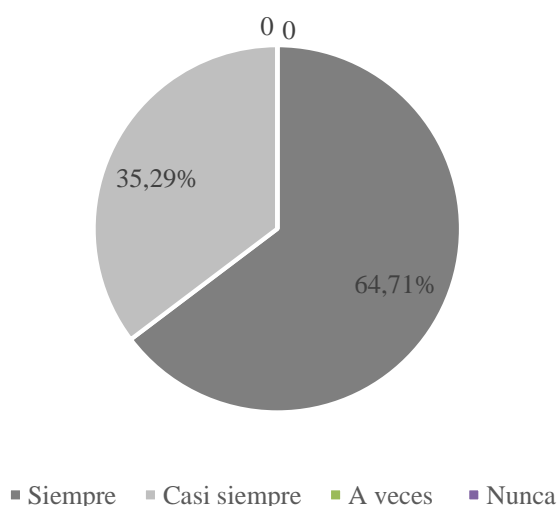
Pregunta 9. ¿Cumple usted con sus obligaciones laborales sin que haya la necesidad de que se le presione por parte de sus superiores?

Tabla 9

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	64,71%
Casi siempre	6	35,29%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	17	100,00%

Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

Gráfico 9



Fuente: Colaboradores de la Ferretería LUDEPA.
Elaborada por: Las autoras del trabajo.

La pregunta que se refiere a si los colaboradores cumplen con las obligaciones laborales sin que haya la necesidad de que se les presione por parte de sus superiores, el 64,71% respondió que esto no es necesario por cuanto sus obligaciones están claras, no son situaciones complejas, muchas veces son cosas son rutinarias y se realizan sin ninguna dificultad, y si la hubiera se consulta a alguien que ya tuvo esa dificultad y cómo la sorteo. El 35,29% respondieron que les pasó al inicio de sus labores hasta que se fueron poniendo al corriente del proceso y lo realizaron sin contratiempos.

Capítulo Cuatro

Conclusiones, recomendaciones y resultados obtenidos

4.1. Conclusiones

El ambiente de trabajo en la ferretería es muy bueno, las labores son variadas, además de que hay incentivos por realizar mejor su trabajo. Existe dentro de la empresa un trato cortés de los superiores hacia los colaboradores, entre ellos y con los superiores, claro está que las relaciones laborales no están exentas de ciertas dificultades pero que se constituyen en casos aislados sin mayores repercusiones.

Como la empresa es pequeña es muy difícil ascender por lo que la mayoría de los colaboradores han permanecido en su puesto de trabajo original, aunque reciben incentivos por su trabajo no hay un programa de ascensos en funcionamiento. Los colaboradores reciben compensaciones y beneficios por su productividad laboral, aunque deben llegar a cierto nivel de ventas para poder comisionar o recibir esas compensaciones y beneficios, y esto hace que los premios vayan en razón del desempeño.

En forma generalizada, los colaboradores utilizan en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores, aunque han ocurrido descuidos en ese sentido, pero por la falta de experiencia. Estos mismos colaboradores aplican normas éticas y de valores en sus labores de forma cotidiana, mucho por cuestión de principios, es decir, tratan de ser recíprocos con la organización y la inversión que hace en ellos.

Los colaboradores muestran deseos de superación, de colaboración y de aprender más para aumentar su desempeño laboral, como parte de la dinámica que tiene la empresa. Se brinda un buen servicio y atención al cliente en la medida de los conocimientos de los colaboradores, pero no están capacitados específicamente en aspectos del servicio al cliente y relaciones humanas por lo que en ocasiones pueden tener dificultades al resolver problemas en esta área. Se cumplen con las obligaciones laborales sin que haya la necesidad de presión o de excesiva vigilancia de los

superiores, pues sus obligaciones están claras, no son situaciones complejas, en ocasiones rutinarias y se pueden realizar sin mayor dificultad.

4.2. Recomendaciones

Desarrollar las capacidades del personal que se encuentra en el área de atención al cliente es considerado una inversión que se requiere para lograr los objetivos que se plantea una empresa competitiva, la capacitación es el componente que se necesita para mejorar las cualidades del personal.

Por tanto, es recomendable realizar capacitaciones en servicio y trato al cliente, y con ello desarrollar las características personales particulares de los colaboradores de la ferretería, los beneficios tanto para la empresa como para el personal son que aumenta el nivel de confianza de los usuarios hacia la organización y mejora la rentabilidad de la misma.

4.3. Resultados obtenidos

Objetivo Específico Uno	Resultado Esperado Uno
Elaborar un marco teórico como soporte técnico para la mejor comprensión de las variables del estudio.	La elaboración de un marco teórico le dará un soporte técnico para que las variables del estudio sean mejor comprendidas.
Resultado Obtenido Uno	
La función del marco teórico de este estudio fue acondicionar la información científica que existe sobre el tema que se investigó, dio guía de cómo hacer el estudio o a dónde dirigirlo, dio una clave o claves de referencia (marco de referencia) para ir interpretando los resultados que se vayan obteniendo en la investigación, ayudó a centrarse en el problema estudiado y no desviarse de él, ayudó a descubrir nuevo conocimiento; mostró de dónde se adquirió la información para la investigación e ir dándole forma a lo que pretendió hacer.	
Objetivo Específico Dos	Resultado Esperado Dos
Establecer los factores de desarrollo del	Con el establecimiento de los factores de

capital humano aplicados en la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.	desarrollo del capital humano se podrá replantear aquellos que están dificultando la gestión organizacional y productiva de la ferretería LUDEPA.
Resultado Obtenido Dos	
<p>Una ventaja competitiva para las organizaciones lo constituye el llamado capital intelectual, es decir, el nivel de conocimientos de cada colaborador, que, sumados con base en el número y grado de preparación de todos ellos, genera un conocimiento colectivo. Ante este panorama, la tarea de la ferretería LUDEPA debe ser desarrollar las competencias de los colaboradores bajo su responsabilidad, de modo que sean capaces de mejorar sus habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para enfrentarse a nuevas tecnologías, a los desafíos de los mercados, los recursos escasos, a la vez que va generando en ellos la satisfacción en su trabajo con la consecuente lealtad a la organización. El estudio mostró que de los cuatro factores de desarrollo de capital humano en esta empresa, el factor Oportunidad de Desarrollo, no se ha podido implementar por cuanto el tamaño de la empresa no permite desarrollar un sistema de ascensos y promociones.</p>	
Objetivo Específico Tres	Resultado Esperado Tres
Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores de la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.	La identificación del nivel de desempeño de los colaboradores en la ferretería LUDEPA permitirá establecer si dicho desempeño está acorde a las necesidades de la organización.
Resultado Obtenido Tres	
<p>La importancia de la evaluación de desempeño laboral en la ferretería LUDEPA radica en que permite que el colaborador y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar su desempeño, así como también puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas. Los resultados mostraron que el desempeño general del personal de esta empresa es muy bueno pero que tienen ciertas falencias en aspectos que tienen que ver con el Servicio y Atención al Cliente.</p>	
Objetivo Específico Cuatro	Resultado Esperado Cuatro
Proponer en base a recomendaciones	Al proponer, en base a recomendaciones,

<p>mejoras para el desarrollo integral del capital humano en la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta.</p>	<p>soluciones a la problemática en la ferretería LUDEPA de la ciudad de Manta se podrá mejorar aquellos aspectos detectados que dificultan su desarrollo como organización.</p>
<p>Resultado Obtenido Cuatro</p>	
<p>La capacitación en relaciones humanas es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa como la ferretería LUDEPA, con el fin tanto individual como en quipo, de mejorar el desempeño laboral. La capacitación en relaciones humanas genera muchos beneficios, internos como externo, así tenemos: mejora la comunicación entre grupos y entre individuos, ayuda en la orientación de nuevos colaboradores, proporciona información sobre disposiciones oficiales, hace viables las políticas de la organización, alienta la cohesión del grupo, proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje y convierte a la empresa en un entorno con mejor calidad para trabajar.</p>	

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Cronograma valorado

Actividades	2020			2021			Recursos		
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Talento Humano	Materiales	Costo
Recopilación de información para el estudio en la ferretería LUDEPA y elaboración del anteproyecto.							Autoras del trabajo	Bibliografía Internet Computadora	\$ 20,00
Recopilación de información y elaboración del marco teórico y de los instrumentos.							Autoras del trabajo	Bibliografía Internet Computadora	\$ 500,00
Elaboración del marco teórico como soporte técnico para la mejor comprensión de las variables del estudio.							Tutor Autoras del trabajo	Instrumentos Internet Computadora	\$ 30,00
Establecimiento de los factores de desarrollo del capital humano aplicados en la ferretería LUDEPA.							Tutor Autoras del trabajo	Instrumentos Internet Computadora	\$ 20,00
Identificación del nivel de desempeño de los colaboradores de la ferretería LUDEPA.							Tutor Autoras del trabajo	Resultados Internet Computadora	\$ 20,00
Diseño de recomendaciones para mejorar el desarrollo integral del capital humano en la ferretería LUDEPA.							Tutor designado	Tesis Internet Computadora	\$ 20,00
Revisión de la tesis terminada por tutor y el revisor designado.							Revisora designada	Tesis Internet Computadora	\$ 20,00
Defensa de la tesis terminada ante el tribunal de evaluación de la Escuela de Administración.							Autoras Tribunal	Diapositivas Internet	\$ 60,00
Total									\$ 690,00

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Bibliografía

- Andrade, E. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en ejecutivos de venta de segmento masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Alvarado, A. Suarez, K. (2018). *Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Transp. ENANGEAL S.A.* Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Armas, Y. Llanos, M. Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Texto. 1ª edición. Universidad ECOTEC. Ecuador.
- Armijos, F. Bermúdez, A. Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. Artículo científico. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Bacilio, J. Orozco, W. Reyes, L. (2017). *La evaluación del desempeño docente y su contribución al aseguramiento de la calidad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena 2015 – 2016*. Artículo científico. Recuperado de: <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/184>
- Bermúdez, L. (2015). *Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cancino, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Cota, J. Rivera, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Artículo científico. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Chiang, M. San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Artículo científico. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492015000300001&lng=es&nrm=iso

- Chinchilla, M. Cruz, H. (2011). *Diversidad y paradigma de empresa: un nuevo enfoque*. Artículo científico. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/handle/10171/29130>
- Chiavenato. I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Texto. 8a edición. McGraw-Hill/Interamericana editores. México.
- Díaz, L. (2015). *Características de los procesos de reclutamiento y selección*. Blog. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/28/caracteristicas-de-los-procesos-de-reclutamiento-seleccion-y-promocion/>
- De la cruz, A. (2018). *Gestión del talento humano en el centro de prácticas UPSE - Río Verde, cantón Santa Elena, 2018*. Tesis. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Espinoza, E. (2017). *Elaboración de un plan de capacitación dirigido a los trabajadores de la Pyme Tecnología & Servicios para mejorar la atención al cliente en el distrito Metropolitano de Quito 2016*. Tesis. Instituto Tecnológico Cordillera. Ecuador.
- Gallegos, M. (2017). *Estrategia de gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba*. Tesis. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Gatia, R. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- García, E. Morena, M. (2015). *Analizando el autoconcepto y la imagen: aplicación del mapa mental a la construcción de la marca personal*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045568024.pdf>
- Grijalva, M. Castro, J. Guamán, M. (2019). *Desempeño laboral como vector ocupacional*. Artículo científico. Recuperado de: http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. texto. 1ª Edición. Pluma Digital Ediciones.
- Gutiérrez, T. (2015). *Pros y contras de contratar a un 'candidato boomerang'*. Artículo científico. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/51214-pros-y-contras-de-contratar-aun-candidato-boomerang/>

- Jáuregui, M. (2016). *La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones*. Artículo científico. Recuperado de: <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>
- Leyva del Toro, C. Cuesta, A. (2016). *Tecnología para la evaluación del desempeño individual alineada al desempeño organizacional: aplicación en organizaciones turísticas de Holguín*. Artículo científico. Recuperado de: <http://eduniv.reduniv.edu.cu/index.php?page=13&id=194&db=1>
- Lillo, A. Ramón, A. Sevilla, M. (2007). *El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13831>
- Martínez, F. (2017). *Transformación gerencial*. Texto. 1ª edición. Grupo Editorial Patria.
- Macke, A. (2018). *Obsolescencia del capital humano en las empresas de tecnología da información: un estudio de asociación intelectual*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2743/3552>
- Mendoza, C. (2018). *Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017*. Tesis. Universidad César Vallejo. Perú.
- Montoya, C. Boyero, M. (2015). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Tesis. Universidad César Vallejo. Perú.
- Ossco, H. (2014). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014*. Tesis. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Palacios, D. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1196>

- Pesántez, R. (2017). *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Pico, F. Gavilanes, J. (2015). *Diseño de un modelo de evaluación de desempeño laboral en la empresa "AGROQUIM" del cantón Mocha*. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención del personal*. Tesis. Universidad de Medellín. Colombia.
- Sabando, L. Diéguez, E. (2016). *Mejora del sistema de evaluación de desempeño para el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial/Manabí*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/299/1292>
- Sal y Rosas, R. (2018). *Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP, 2018*. Tesis. Universidad César Vallejo. Perú.
- Torres, J. Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018*. Tesis. Universidad María Auxiliadora. Perú.
- Torres, G. (2017). *La selección de personal y la nueva tecnología*. Tesis. Universidad Espíritu Santo. Ecuador.
- Trelles, J. Varas, A. (2017). *Relacion entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones Dial S.R.L*. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Valentín, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. Tesis. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

ANEXOS

Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración



La siguiente es una encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería “LUDEPA”, como parte de la metodología del trabajo de titulación denominado: desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia.

1. ¿Se siente usted motivado por las actividades que realiza en su trabajo?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....

2. ¿Experimenta o percibe usted que lo estiman y respetan en su espacio laboral?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....

3. ¿Se le brindan oportunidades de aprender, desarrollarse y progresar en la organización en la que usted labora?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....
.....
4. ¿Recibe usted compensaciones y beneficios, relacionados con su productividad laboral?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....
.....
5. ¿Utiliza usted en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....
.....
6. ¿Aplica usted la ética y los valores en la cotidianidad de las labores que cumple en la empresa?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....
.....
7. ¿Muestra usted el deseo de superarse, colaborar y aprender más para mejorar su desempeño laboral?

Siempre	
Casi siempre	

A veces	
Nunca	

.....

8. ¿Considera usted que brinda un buen servicio y atención al cliente como parte de sus funciones?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....

9. ¿Cumple usted con sus obligaciones laborales sin que haya la necesidad de que se le presione por parte de sus superiores?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

.....

Gracias por su colaboración

Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración



La siguiente es una entrevista dirigida al gerente de la ferretería “LUDEPA”, como parte de la metodología del trabajo de titulación denominado: desarrollo del capital humano en el desempeño laboral de la ferretería LUDEPA. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia.

1. ¿Mantiene usted motivados a sus colaboradores para que realicen mejor las actividades que les corresponden en la empresa?

.....
.....
.....

2. ¿Considera usted importante que sus colaboradores experimenten o perciban que son estimados y respetados en su espacio laboral?

.....
.....
.....

3. ¿Se les brindan oportunidades a los colaboradores de aprender, desarrollarse y progresar en la empresa?

.....
.....
.....

4. ¿Reciben los colaboradores compensaciones y beneficios relacionados con la productividad laboral de ellos?

.....
.....
.....

5. A su parecer ¿Utilizan los colaboradores en forma responsable los recursos que le proporciona la empresa para sus labores?

.....
.....
.....

6. ¿Considera usted que sus colaboradores aplican la ética y los valores en la cotidianidad de las labores que cumple en la empresa?

.....
.....
.....

7. ¿Demuestran sus colaboradores el deseo de superarse, colaborar y aprender más para mejorar su desempeño laboral?

.....
.....
.....

8. ¿Brindan sus colaboradores un buen servicio y atención al cliente como parte de sus funciones?

.....
.....
.....

9. ¿Cumplen los colaboradores con sus obligaciones laborales sin que haya la necesidad de que usted les presione para hacerlo?

.....
.....
.....

Gracias por su colaboración